



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ..... สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลพุดแค.....

ที่..... สบ ๗๒๓๐๑/ ๗๓..... วันที่..... ๔ ตุลาคม ๒๕๖๔.....

เรื่อง..... รายงานการความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพุดแค
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔.....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลพุดแค

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลพุดแค ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพุดแค ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ - ๓๐ ตุลาคม ๒๕๖๔ ซึ่งมีผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้นจำนวน ๑๐๐ ชุด และได้ดำเนินการสรุปผลการตอบแบบประเมินเรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานผลตามแบบประเมิน ดังนี้

๑. ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๐๐
๒. มีอายุระหว่าง ๔๑-๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๐๐
๓. ระดับการศึกษาสูงสุดคือ มัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๐๐
๔. ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีอาชีพลูกจ้าง คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐๐

สรุปผลรวมคะแนนความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๔๐ ตามรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสุภาวดี แสนวิเศษ)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลพุดแค รักษาราชการแทน
หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลพุดแค

ความเห็นปลัดฯ.....

(นายกรดอน เดชชาญชัย)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลพุดแค

คำสั่งนายกฯ.....

(นายกรดอน เดชชาญชัย)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลพุดแค ปฏิบัติหน้าที่
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลพุดแค

รายงานผลแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลพุด
อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

สรุปผลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลพุด ประจำปี
งบประมาณ ๒๕๖๔ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชาชนตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล
จำนวน ๑๐๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลพุด
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลพุด มีผลการ
ประเมินดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๕๑	๕๑.๐๐
หญิง	๔๙	๔๙.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐
๒. อายุ		
๑๐ - ๒๐ ปี	๓	๓.๐๐
๒๑ - ๓๐ ปี	๑๖	๑๖.๐๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๒๔	๒๔.๐๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๒๙	๒๙.๐๐
๕๑ - ๖๐ ปี	๑๘	๑๘.๐๐
๖๐ ปีขึ้นไป	๑๐	๑๐.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๓. การศึกษา		
ไม่ได้เรียนหนังสือ	๐	๐
ประถมศึกษา	๒๐	๒๐.๐๐
มัธยมศึกษาตอนต้น	๒๗	๒๗.๐๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๒๖	๒๖.๐๐
อนุปริญญา/ปวส.	๑๔	๑๔.๐๐
ปริญญาตรี	๑๑	๑๑.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๒	๒.๐๐
อื่นๆ	๐	๐.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐
๔. อาชีพ		
เกษตรกร	๒๑	๒๑.๐๐
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๒๓	๒๓.๐๐
รับราชการ	๔	๔.๐๐
ลูกจ้าง	๔๐	๔๐.๐๐
นักเรียน/นักศึกษา	๓	๓.๐๐
อื่นๆ	๙	๙.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพุดแค จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน ๑๐๐ คน ส่วนใหญ่เป็นเพศ หญิง คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๐๐ อายุระหว่าง ๔๑-๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๐๐ ระดับการศึกษาสูงสุดคือ มัธยมศึกษาตอนต้นคิดเป็นร้อยละ ๒๗.๐๐ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อาชีพลูกจ้าง คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐๐

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจในการให้บริการ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๔๒	๕๘	๐	๐	๐
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่	๔๑	๕๘	๑	๐	๐
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๒๙	๖๗	๔	๐	๐
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๒๘	๖๔	๘	๐	๐
๕. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๓๒	๖๖	๒	๐	๐
๖. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๔๔	๕๖	๐	๐	๐
๗. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๓๔	๖๓	๓	๐	๐
๘. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น น้ำดื่มที่จอดรถ เก้าอี้นั่งรอ	๓๖	๕๙	๕	๐	๐
รวม	๒๘๖	๔๙๑	๒๓	๐	๐
ร้อยละ	๓๕.๗๕	๖๑.๓๗	๒.๘๘	๐	๐

จากตารางที่ ๒ สรุปร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้บริการ

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๗๕
ระดับความพึงพอใจมาก	คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๓๗
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ ๒.๘๘
ระดับความพึงพอใจน้อย	คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๐
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๐

๖. สรุปผลความพึงพอใจ

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลพุดแก้ว โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๔๐

๗. ข้อเสนอแนะ

๑. ควรมีจุดบริการกาแฟสำหรับผู้มารับบริการ